

Poznań, 17.10.2016r.

LIST REFERENCYJNY

Akademia Rozwoju Kompetencji, w ramach współpracy z AgriContact, **zrealizowała projekt rozwojowy działu call center**. Cały projekt rozpoczął się 10.06.2016 roku i obejmował realizację:

- a) Badania potrzeb w formie bezpośrednich obserwacji (1 dzień)
- b) Warsztatu strategicznego rozwoju i jednomyślności (1 dzień)
- c) Warsztatu szkoleniowego z zakresu „Technik aktywnej telesprzedaży” (2x2 dni)
- d) Warsztatu zarządzania zespołem w call center (2 dni)
- e) Managerskiego coachingu On the Job (2 dni)

Podczas *badania potrzeb w formie obserwacji* i wywiadów przeprowadzonych przez Trenerów ARK: Pana Pawła Muzyczyszyna i Pana Adama Plucińskiego zapoznano się z systemem zarządzania i systemem motywacyjnym, a także poznano perspektywę Zarządzających działem Call Center. Ponadto Trenerzy ARK przysłuchiwali się pracy konsultantów telefonicznych, dzięki czemu przeanalizowali efektywność prowadzonych rozmów handlowych i zarekomendowali obszary do rozwoju. Efektem było **zaprojektowanie programu warsztatu szkoleniowego** dla telemarketerów z technik aktywnej telesprzedaży.

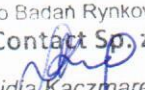
Ideą *warsztatu jednomyślności* prowadzonego przez Pana Adama Plucińskiego oraz Pana Macieja Sasina była analiza potrzeb oraz oczekiwań względem projektu rozwojowego Zarządu, Kadry dyrektorskiej oraz Supervisorów AgriContact. Poza tym zapoznano się z produktami oraz grupą docelową, do której jest kierowana oferta AgriContact. Warsztat jednomyślności zakończył się wspólnym **opracowaniem modelu oraz strategii działania**.

Kolejnym etapem była realizacja *warsztatu dla telemarketerów z zakresu „Technik sprzedaży przez telefon”*. Szkolenie prowadzili Trenerzy: Paweł Muzyczyszyn i Adam Pluciński. Cel, który udało się osiągnąć to: **wypracowanie standardu rozmowy telefonicznej z zastosowaniem efektywnych technik sprzedaży**, czyli opracowanie konkretnych zwrotów i sformułowań przydatnych telemarketerom w realizacji rozmów według nowego standardu, a ponadto rozwój umiejętności radzenia sobie z obiekcjami klientów.

Warsztat managerski prowadzony przez Pana Adama Plucińskiego miał za zadanie poszerzyć kompetencje menedżerów w zakresie **zarządzania zespołem w call center**. Obejmował zagadnienia z zakresu: motywowania, udzielania informacji zwrotnej, a także budowania efektywnego zespołu telemarketerów.

Ostatnim działaniem w ramach cyklu rozwojowego była realizacja *Coachingu on The Job* przez Pana Adama Plucińskiego. Celem coachingu była **obserwacja i wsparcie we wprowadzaniu zmiany** podczas wdrażania nabytych umiejętności w codzienną praktykę.

Konsultanci Akademii Rozwoju Kompetencji byli profesjonalnie przygotowani merytorycznie, posiadali niezbędne doświadczenie, a cykl rozwojowy został zrealizowany bardzo rzetelnie. Rozpoczęty projekt będzie kontynuowany w bieżącym roku. Rekomendujemy firmę Akademia Rozwoju Kompetencji jako sprawdzonego partnera biznesowego w rozwoju organizacji.

Biurowy Badań Rynkowych
AgriContact Sp. z o. o.

Lidia Kaczmarek
Dyrektor Operacyjny

Biurowy Badań Rynkowych
AgriContact Sp. z o. o.

Agnieszka Spychalska
Dyrektor Sprzedaży